

Manual para realizar Tickets, CR y RFC Infrastructure Services



Objetivo

Conocer a cabalidad la manera en la cual se llevan a cabo los diferentes procesos para solicitar soporte al área de infraestructura.



Definiciones



Ticket: requerimiento para solicitar soporte frente a actividades o tareas que **funcionaban** correctamente y que **dejaron de funcionar**. Outlook no conecta, se requiere un upgrade en office, la VPN no tiene un buen performance, garantías para laptops, etc.

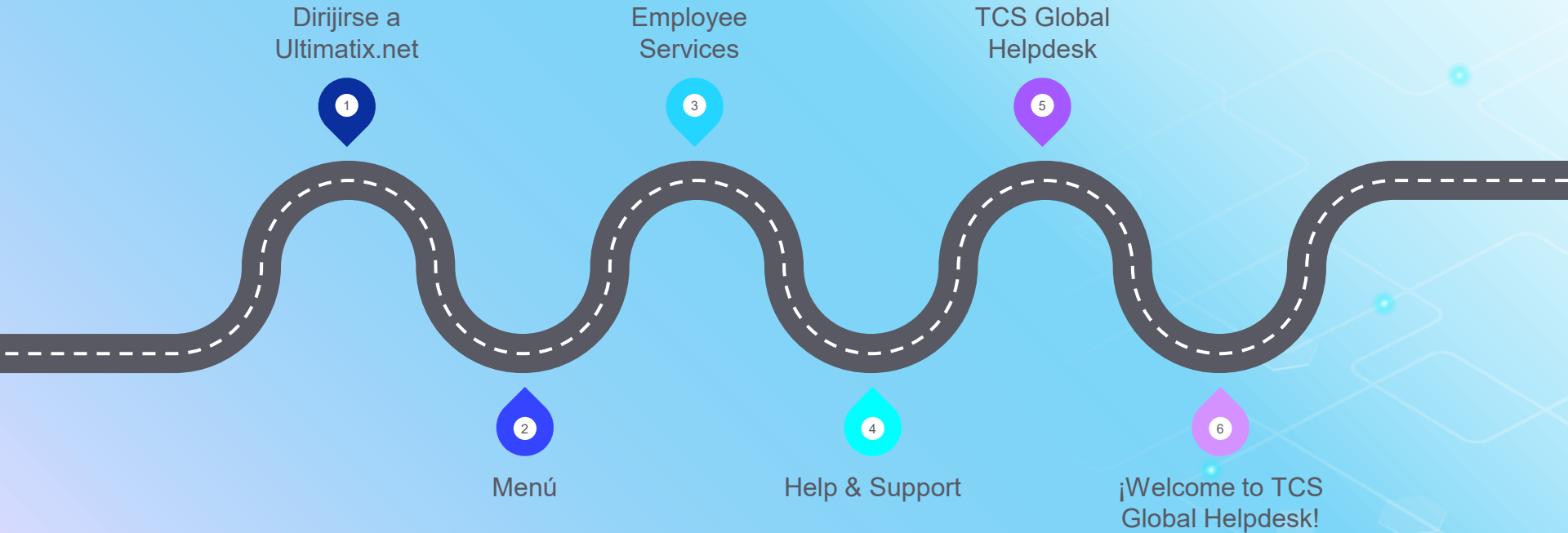


CR y RFC: hace referencia a **nuevos requerimientos**, es decir, nuevos aplicativos, software, laptops, permisos, etc.

¿Cuándo usar un CR o un RFC?

Depende del requerimiento, para conocer cuál de los dos usar, puedes escribir al equipo de IS para recibir **la información pertinente**.

Ruta para ingresar las solicitudes en el sistema



Nota: para los 3 casos (Ticket, CR y RFC) debe siempre seguirse esta ruta como primera actividad, al ingresar a Helpdesk, deben seguirse los pasos que se exponen más adelante.

1

Menu

Ultimatrix

Home

Building on belief

CEO Connect



Logout

tcs TATA
CONSULTANCY
SERVICES

Building on belief



"I am delighted to share with you TCS' new brand positioning, 'Building on belief'."

Message from

CEO & MD, Rajesh Gopinathan

[Click to read the full message](#)



010

tcs | TATA
CONSULTANCY
SERVICES

Menu

Ultara

Home

Business 4.0

CEO Connect

Menu Tour

Search Application

My Services

View All

Requests

Details

Earnings

Help & Feedback

Learning & Collaboration

Applications

View All

Delivery & Intellectual Property

Employee Services

Executive Services & Governance Reporting

Employee Services

X

Employee Self Services

Digital Profile

Exciting Opportunities
(Project Opportunities)

Form I-9

Global ESS

My Allocation & Utilization

My Documents
(Compensation Documents)

My Notice

Smart Identity Card

Timesheet Entry

Feedback

Accommodation & Transport

Health

Health Insurance Portal

Help & Support

Employee Concern

Incident Management

TCS Global Helpdesk

TCS Occupational Health & Safety
(Health & Safety Incident)

Menu

Ultimix

Home

Business 4.0

CEO Connect

Logout

Favourites

Trending

Global Procurement System

Purchase Order System

TCS Global Helpdesk

Quick Links

Bring Your Buddy

Digital Store

MyHR

In-House Publications

Schedules and Directories

TCS Maitree

TCS Global Helpdesk

Dear Associate,

The Global Helpdesk is an integrated system that handles all your incidents, service and change requests under IT, Ultimix, Admin, HR and other services.

Ultimix Services / CR Tool

Log and track your CR

Log and track your tickets related to iEvolue, Payroll, Timesheet, Project billing, GESS, SPEED and others related to Ultimix Services

4

Launch

IT Services and Others

Log and track your tickets related to IT Infrastructure, Admin, HR services, IRC, Visa services and Tools services including SEG product.

Log and track your tickets related to Messaging, Domain, Network, Hardware, Software, Collaboration etc.

Launch

CONTEXTUAL MASTERS™

10,000 and going strong

@TCS

September 2020

COVID-19 Corner

Leaders Speak

Opinion Poll

View Archives

Which of these TCS Cares offerings were most useful to you?

☐ Self-help articles and assessments

☐ Well-being webinars and sessions on mental health

☐ Professional counselling

tcs

TATA
CONSULTANCY
SERVICES

Por último...

Para
tickets
clic
aquí

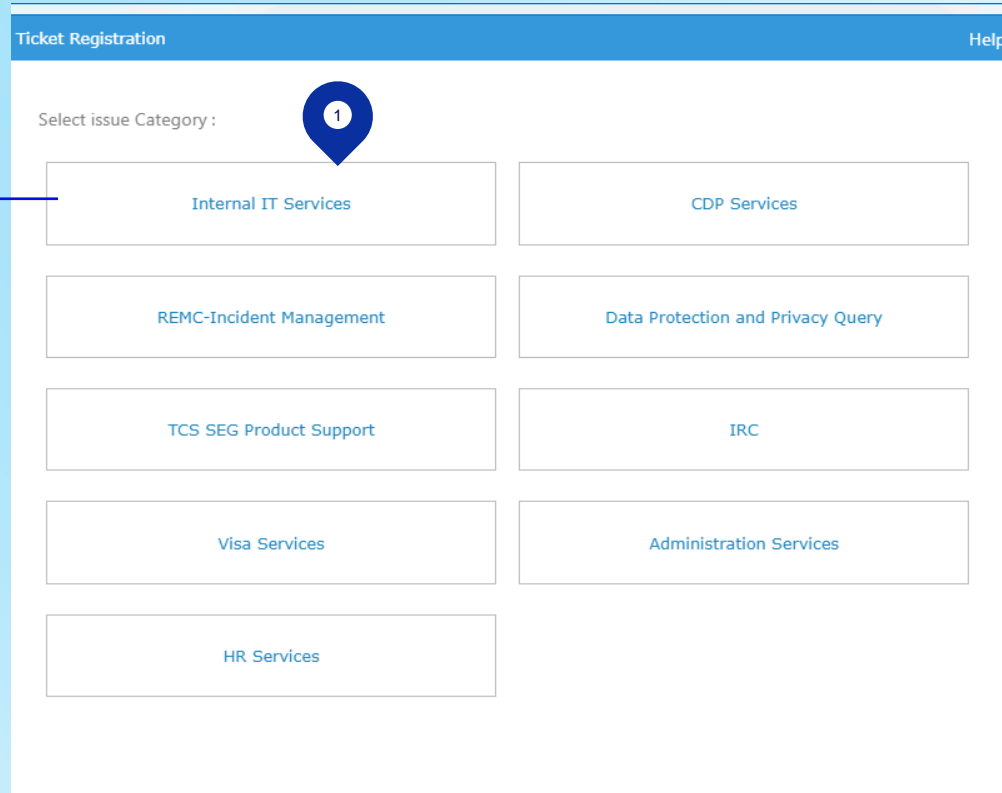


Para RFC y Tickets clic aquí

Ticket

Luego de seleccionar **Raise New IT**, debes seguir los siguientes pasos:

Clic en IT



The screenshot shows a 'Ticket Registration' form. At the top, there is a blue header bar with 'Ticket Registration' on the left and 'Help' on the right. Below the header, the text 'Select issue Category :' is followed by a blue location pin icon containing the number '1'. A blue arrow points from the text 'Clic en IT' to the 'Internal IT Services' button. The form contains several buttons arranged in a grid:

Internal IT Services	CDP Services
REMC-Incident Management	Data Protection and Privacy Query
TCS SEG Product Support	IRC
Visa Services	Administration Services
HR Services	

Escribe el problema o issue que tienes, en inglés

De ser necesario adjunta documentos relacionados al inconveniente

Acepta recibir llamadas de TCS

Ticket Registration 2 3 6 Help

Issue Description *
Please add your issue in English, after this, go to select Type.

Category * : Internal IT Services

Type * : **Select**

Suggested Type :
Security - Vulnerability Assessment

Select
.SBWS
Access Rights
Audio and Video Services
Backup/Restore
CCM.Net Related
Collaboration
Collaboration Software Vendor Ticket
Corporate Data Center Networks - DR
Corporate Data Center-Networks
Corporate Datacenter Backup and Storage - DR
Corporate Datacenter DR
Corporate Datacenter Unix - DR
Corporate Datacenter Windows / Linux - DR
Corporate Server Management
Data Card (Photon Plus)
Docket Booking
Enterprise System Management
Global DataCenter Infrastructure Incident Mgmt
Global DataCenter Infrastructure Management

Dear Associate,
Protecting your private information is of importance to you. Please refrain from entering Personally Identifiable Information (PII) while logging the ticket or CR. If any PII data is visible to solution providers or others to whom the ticket may be forwarded over email, please ensure that the information is redacted.

Valentina Guevara betancur - 1885138

Colombia **MEDELLIN**

331

Click Here to update your contact details in GESS. It will take one hour to reflect the updated changes in GHD.

Attachments
Choose Files No file chosen Upload Allowed file types

☐ Acceptance to receive call from TCS Global Helpdesk on my mobile.

Submit **Submit and Assign**

Selecciona el tipo o categoría del problema

Click

Al dar clic en **Submit**, el Ticket se creará automáticamente, apareciendo en **verde** el número del mismo en la parte superior de la pantalla.


También llegará la confirmación del requerimiento a tú correo y posteriormente será atendido por el área de infraestructura.


9

Ticket No: 73626899 has been logged successfully.

Ticket No : 73626899Update Clone Cancel Help

Details

Category	: Internal IT Services	Logged Date	: 08/04/2021 14:21:15
Type	: Open office	Resolution Date	: 12/04/2021 14:21:00
Item	: Default Item_Open office	Status	: Open
Summary	: Default Summary_Open office	In-Charge	: pool (POOL)
		Raised By	: Valentina (1885138) 

Description 

Please add your issue in English, after this, go to select Type.

Ticket en NextGen

The screenshot displays the 'Ultimix Global Help Desk' interface. At the top, there's a navigation bar with 'My Links', 'My Requests', 'My Worklist', and 'New HomePage'. A dropdown menu for 'My Requests' is open, showing options: 'REGISTER RFC', 'VIEW REQUESTS', 'REGISTER TICKET' (highlighted), and 'VIEW TICKETS'. A purple callout bubble with the number '1' points to the 'REGISTER TICKET' option. The main header area says 'Hello TCser! State your request here. We'll help you.' Below this is a search bar. A horizontal bar contains several request categories: 'Network Configuration Changes at Branch Level', 'Network Configuration Changes at Location Level', 'Port Opening on Firewall / Router for Projects', 'Allocation or Unallocation of Other Assets', 'Allocation / Ticket Reassignment Access to copy from Reference User', and 'Allocation or Unallocation of Desktop'. Below this bar, there are three summary cards: '0 RFCs.raised.by.me', '1 RFCs.pending.with.me', and '0 RFCs.pending.with.my.team'. Further down, there are three service tiles: 'Change Management Service', 'Favourites', and 'SBWS Asset Policy'. At the bottom, there are four icons representing different services: a cloud, a monitor, a gear, and a padlock. The URL at the bottom is 'https://nextgenghd.ultimix.net/NextGenGHD/index.html?cd=#/RegisterTic...'.

Ultimix Global Help Desk

Ticket/RFC Number

My Links My Requests My Worklist New HomePage

REGISTER RFC
VIEW REQUESTS
REGISTER TICKET
VIEW TICKETS

1

Old GHD Portal

Hello TCser! State your request here. We'll help you.

Search here...

Network Configuration Changes at Branch Level
Network Configuration Changes at Location Level
Port Opening on Firewall / Router for Projects
Allocation or Unallocation of Other Assets
Allocation / Ticket Reassignment Access to copy from Reference User
Allocation or Unallocation of Desktop

0 RFCs.raised.by.me
1 RFCs.pending.with.me
0 RFCs.pending.with.my.team

Change Management Service
Favourites
SBWS Asset Policy

https://nextgenghd.ultimix.net/NextGenGHD/index.html?cd=#/RegisterTic...

▼ Catalogue Details

Select catalogue

2



Internal IT Services



CBO tcsCogniX



Corporate Data Center
Tickets



Ultimatix Support
Functions



IS Security

SHOW LESS

SHOW MORE

3

Select Catalogue Item

GHD App. related queries / issues



Collaboration

Networking


Office 365

Software Services

Siempre
seleccionar
Internal IT

Seleccionar
la categoría

Anotaciones

- ✓ Una vez el ticket es elevado en el sistema, llegará a la pool de IS y el equipo se pondrá en **contacto** para dar **solución** al inconveniente.
- ✓ Los tickets tienen un tiempo de respuesta de máximo **72 horas**.
- ✓ Al ser un requerimiento relacionado a soporte, **no debe pasar** por ningún tipo de aprobación.
- ✓ Si al momento de requerir soporte no cuentas con acceso a la máquina o a Ultimatix, puedes **solicitar soporte vía telefónica** y subir el Ticket después de la atención.
- ✓ La plataforma para llevar a cabo tickets está **migrando** de Raise New IT a NextGen GHD por tal razón, no todas las categorías están **activas** en NextGen, **te recomendamos** seguir subiendo los tickets desde esta sección  el sistema de redireccionará a NextGen y podrás generar el ticket como ya se mostró.



Garantías

Cuando el laptop está presentando un **mal desempeño**, es siempre necesario subir el **ticket** en el sistema.

De acuerdo al inconveniente, el ingeniero de IS revisará si puede darse soporte remoto o si es necesario acercarse a la oficina de TCS.



Si el daño no puede atenderse remotamente, el ingeniero de IS revisará **físicamente** la máquina, si encuentra daños que solo pueden solucionarse de fábrica y si el laptop aún cuenta con **el período de garantía**, IS solicitará una visita por parte del ingeniero de fábrica del equipo para su respectiva **revisión y reparación**.

De acuerdo al daño o problema, fábrica asigna un ingeniero y un día para la **cita de reparación**, una vez reparada la máquina, es **revisada por IS** que funcione correctamente, después de esto, esta lista para ser entregada al asociado o si hubo una re asignación, es puesta nuevamente en stock. Este proceso puede **tomarse 4 días hábiles**.

Si el daño fue ocasionado por el asociado, **NO** tendrá un proceso de garantía, el asociado deberá **cubrir los gastos de reparación** de acuerdo a lo estipulado por HR.

CR

Luego de seleccionar **Raise a New Change Request**, debes seguir los siguientes pasos:

1

Change Registration

CR Details

CR Title *

CTIP Finder

Change Area *

Change Module *

Change Item *

Change Summary *

Host Name

Asset Id

Deployment Start Date *

CR Expiry Date *

Client Approval ☐ Required ☐ Not Required

Asignar el título al CR

De acuerdo al requerimiento, seleccionar de cada desplegable la **categoría apropiada**

Redactar el ID y la información de inicio y finalización del CR

2

Change Request
DescriptionPotential Benefits by
implementing CRLoss in case if not
implemented

* Blank

*

*

Dear Associate,

Protecting your private information is of importance to you. Please refrain from entering any text or uploading any attachment that contains Sensitive or Personally Identifiable Information (PII) while logging the ticket or CR. If any PII data is present in the ticket description, it may be visible to solution providers or others to whom the ticket may be forwarded over email for resolution.

User Info

User ID	<input type="text" value="1885138"/>	Branch	<input type="text" value="Colombia"/>	*	WON-SWON	<input type="text" value="1021247"/>
User Name	<input type="text" value="Valentina Guevara betanci"/>	Location	<input type="text" value="MEDELLIN"/>	*	Project Name	<input type="text" value="Internal IT - Colombia"/>
OU Name	<input type="text" value=""/>	Mobile Number	<input type="text" value="-"/>		Email	<input type="text" value="g.valentina@tcs.com"/>
Sub-OU Name	<input type="text" value=""/>	Floor/Zone/Cubicle No.	<input type="text" value="3"/>		VoIP/Desk Number	<input type="text" value="-/-"/>
Relationship	<input type="text" value="TCS Internal"/>					

☒ Save details in MyProfile

[Click Here](#) to update your contact details in GESS. It will take one hour to reflect the updated changes in GHD.

Please check your OU/Sub OU details under Ultimatrix->HR Manag

Attachments (Maximum File Size: 7 files of 1024 KB each)

Choose File

NO FILE CHOSEN

UpLoad

Update

Submit

Save as Draft

Help

Diligenciar los campos que indican la descripción, beneficios del CR y pérdidas en caso de no ser implementado

Revisar información de contacto y cerciorarse que OU Name y Sob Ou esté NGM Latam

Cargar archivos, en caso de ser necesario y dar clic en submit

Anotaciones

- ✓ El proceso para la solicitud de nuevos requerimientos está **migrando** a la plataforma de RFC.
- ✓ En caso de no tener claro que tipo de ítem, área o módulo usar, por favor **comúnicate con tu equipo de IS**.
- ✓ El Hostname y Asset ID, hacen referencia al **número asignado** a tu laptop, el cual inicia en 50HW0 y se encuentra pegado en el cargador y la parte de debajo de tu máquina.
- ✓ Una vez das clic en Submit, el CR debe pasar por un proceso de **aprobación**, posterior a esto, el área de IS procede con la **implementación** del mismo.



RFC

Luego de seleccionar **NextGen GHD**, debes seguir los siguientes pasos:

Clic

Global Help Desk

Ticket/RFC Number

Valentina Guevara betancur (1885138)

Old GHD Portal

My Links

- REGISTER RFC
- VIEW REQUESTS
- REGISTER TICKET
- VIEW TICKETS

Hello TCSer! State your request here. We'll help you.

Enter your request here...

Network Configuration Changes at Branch Level

Network Configuration Changes at Location Level

Port Opening on Firewall / Router for Projects

Allocation or Unallocation of Other Assets

Allocation / Ticket Reassignment Access to copy from Reference User

Allocation or Unallocation of Desktop

Change Management Service

Favourites

SBWS Asset Policy

Network

Asset

GHD Application Configuration Related Changes

IS Security

Corporate Data Center

Software

TCS-Video and Video Conferencing

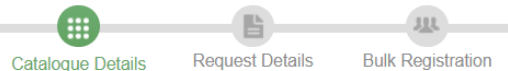
Collaboration

New Request

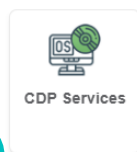
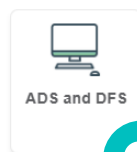
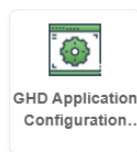
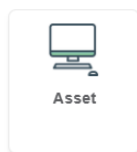
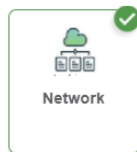
RFC Description *

Solicito la siguiente dirección IP 10.xx.xx.xx para conectarme a la VPN

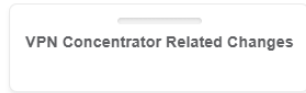
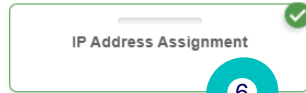
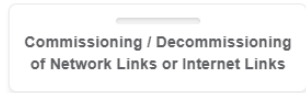
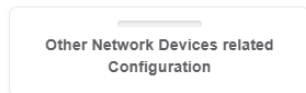
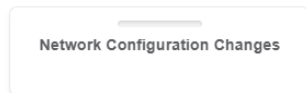
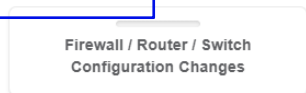
Protecting your private information is of importance to you. Please refrain from entering any text or uploading any attachment that contains Sensitive or Personally Identifiable Information (PII) while logging the RFC.



Select Catalogue



Select Catalogue Item



Continue

Valentina Guevara betancur -
1885138

User ID

1885138

User Name

Valentina Guevara betancur

Email

g.valentina@tcs.com

WON / SWON

1021247

OU

Shared Services Group Internal IT - F

Sub OU

Shared Services Group1.1-Internal IT

Branch

TCOL - Bogota

Location

Medellin Colombia

Project

Internal IT - Colombia

Relationship

TCS Internal

Mobile No

-

VoIP/Desk No

-

[Click Here](#) to update your contact details in GESS

Seleccionar
catálogo

Seleccionar
Item

Agregar la
descripción del RFC,
de acuerdo al
requerimiento

Confirmar que la información
de usuario esté correcta

New Request

RFC Description *

Solicito la siguiente dirección IP 10.xx.xx.xx para conectarme a la VPN

Protecting your private information is of importance to you. Please refrain from entering any text or uploading any attachment that contains Sensitive or Personally Identifiable Information (PII) while logging the RFC.

Network

Catalogue

IP Address Assignment

Catalogue Item

7

Catalogue Details

Request Details

Type of Environment *

TCS POC Environmen

8

RFC Raised for *

☐ Individual ☒ Project

RFC Start Date *

08-04-2021

RFC Expiry Date *

30-04-2021

Upload Documents

Drop files here to attach them

Select a file

* Allowed File Types:
doc,docx,odt,xls,xlsx,ods,png,gif,jpeg,jpg,zip,7z,txt,pdf,bmp
id,ppt,pptx,ott,swx,docx and xps - Maximum File Size: 1024 KB per file
No. of File: 10

Preview

Submit

Back

Save as draft

Seleccionar
ambiente y/o
subcategoría

Definir fecha de inicio
y finalización del RFC

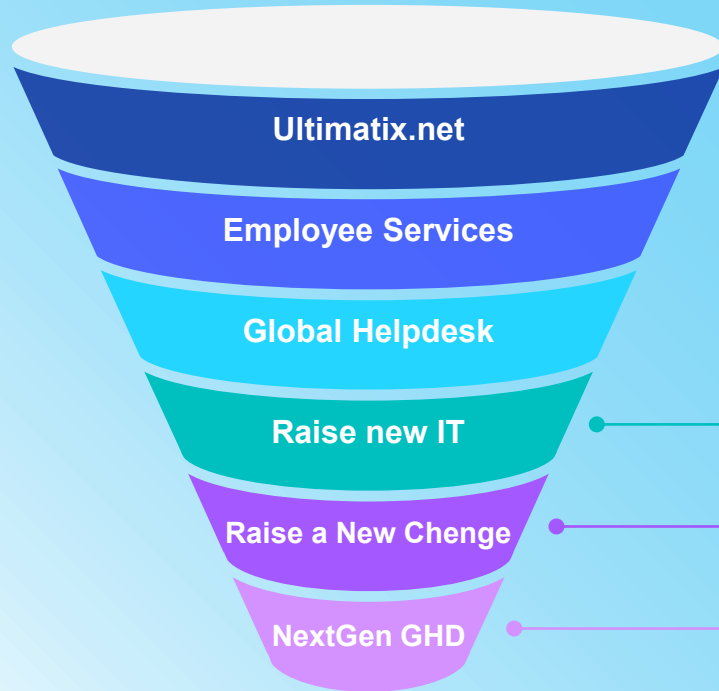
Insertar
documentos de ser
necesarios

Anotaciones

- ✓ En caso de no tener claro que tipo de categoría usar, por favor **comúnícate con tu equipo de IS**.
- ✓ Para RFC de máquinas, por favor comunicarse con el equipo de IS para que le sea asignado un número de laptop antes de subir el requerimiento.
- ✓ De acuerdo al requerimiento, pueden variar algunos pasos del RFC, sin embargo, el formato sigue siendo amigable.
- ✓ Una vez das clic en Submit, el RFC debe pasar por un proceso de **aprobación**, posterior a esto, el área de IS procede con la **implementación** del mismo.



Conclusión



Seguir el filtro expuesto para la solicitud de **soporte y atención a nuevos requerimientos** en fundamental. El equipo de IS estará presto a la **resolución** de inconvenientes y al apoyo en nuevas implementaciones una vez sean recibidos las solicitudes por parte de los asociados.

● Generación de tickets

● Generación de CR

● Generación RFC



¡Gracias!

Para mayor información y apoyo,
comunícate con el área de
Infraestructura.